

مستوى جودة الخدمات الجامعية المقدمة في جامعة قاصدي مرباح ورقلة – الجزائر

**The level of quality of university services provided at the University  
Kasdi Merbah Ouargla –Algeria**خالد سهلي\*<sup>1</sup>، أحمد رمزي صياغ<sup>2</sup><sup>1</sup> جامعة قاصدي مرباح ورقلة، (الجزائر)، [sahli.khaled@univ-ouargla.dz](mailto:sahli.khaled@univ-ouargla.dz)<sup>2</sup> جامعة قاصدي مرباح ورقلة، (الجزائر)، [siagh.ramzi@univ-ouargla.dz](mailto:siagh.ramzi@univ-ouargla.dz)

تاريخ النشر: 2022/07/31

تاريخ قبول النشر: 2022/01/21

تاريخ الاستلام: 2021/12/31

**ملخص :**

هدفت الدراسة الحالية إلى قياس جودة الخدمات الجامعية لطلبة بالإقامات الجامعية، كان مجتمع الدراسة إقامتين ذكور وإقامتين إناث، وتم تطبيق الاستبانة على عينة من طلبة الإقامات جامعة ورقلة 373 طالب وطالبة وقد تم المعالجة الإحصائية بـ SPSS v26 و IBM SPSS Modeler v18.2 حول ابعاد جودة الخدمات الجامعية كانت الجودة متوسطة و لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية على جودة الخدمات الجامعية حسب الإقامة بين الذكور والإناث إلا في بعد الاعتمادية لصالح إقامة الإناث. **كلمات مفتاحية:** تسويق الخدمات- الخدمات العمومية- طلبة الإقامات الجامعية- جودة الخدمات - جامعة ورقلة.

**Abstract:**

The purpose of this study was to measure the quality of university services for students of university stays. The study population was two male residencies and two female residencies, and the application of the questionnaire to a sample of students from the University of Ouargla stays was 373 students. Statistical processing was done

SPSS v26 and IBM SPSS Modeler v18.2 About the quality of university services, the quality was average, and there were no statistically significant differences in the quality of university services according to residence between males and females, except in the reliability dimension in female residence.

**Key words:** Marketing services - Quality of services-students Residence University - public services –University of Ouargla.

\* المؤلف المرسل.

## 1. مقدمة :

تنقسم جامعات العالم من حيث دفع الطلبة تكاليف التدريس وهناك جامعات أخرى وهي قليلة حيث يتمتع الطالب بتدريس مجاني وهو على عاتق الدولة ومن بني هذه الدول الجزائر التي تقدم لطالب خدمات جامعية كذلك، ويعد قطاع الخدمات الجامعية ممثلا في الديوان الخدمات الجامعية، ومن مهام موكلة له هي تقديم خدمات عمومية للطلبة ، بل حرصت على توفر خدمات جامعية تتعلق بالإيواء والاطعام والنقل، رعاية صحية، نشاطات الثقافية والرياضية والتي تكلف خزينة الدولة ميزانيات كبيرة جدا لتقديم مناخ ملائم. ومن هنا يمكن صياغة الاشكالية من خلال طرح التساؤل الجوهري:

ما مستوى جودة الخدمات الجامعية المقدمة لطلبة الإقامات الجامعية ؟

### 1.1 اسئلة الدراسة

- ما مستوى الملموسية في الخدمات الجامعية ؟
- ما مستوى الاعتمادية في الخدمات الجامعية ؟
- ما مستوى الاستجابة في الخدمات الجامعية ؟
- ما مستوى التعاطف في الخدمات الجامعية ؟
- ما مستوى الامان في الخدمات الجامعية ؟

### 2.1 فرضيات الدراسة:

- الفرضية 01: مستوى الملموسية لدى طلبة الإقامات الجامعية عالي
- الفرضية 02: مستوى الاعتمادية لدى طلبة الإقامات الجامعية متوسط
- الفرضية 03: مستوى الاستجابة لطلبة الإقامات الجامعية متوسط
- الفرضية 04: مستوى التعاطف لدى طلبة الإقامات الجامعية منخفض
- الفرضية 05: مستوى الامان لدى طلبة الإقامات الجامعية منخفض
- الفرضية 06 : لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية على جودة الخدمات الجامعية حسب الإقامة.

### 3.1 أهداف الدراسة: تهدف هذه الدراسة إلى

- توضيح بعض المفاهيم المتعلقة بجودة في قطاع العمومي
- التعرف على اهم المفاهيم المتعلقة بالخدمات الاجتماعية في الجامعة الجزائرية

- تسليط الضوء على مستويات الجودة في الخدمات الجامعية لدى طلبة الإقامات

#### 4.1 منهج الدراسة والادوات المستخدمة:

بالنظر إلى طبيعة الموضوع محل الدراسة وحتى تتمكن من اختبار الفرضيات والاجابة على الاشكالية اعتمدنا في دراستنا على المزج بين المنهج الوصفي والتحليلي وذلك باعتماد على الأدوات والمصادر التالية:

– الجانب النظري تم استعمال البحث المكتبي تناول المراجع والمصادر العربية والاجنبية وكذا الاعتماد على المقالات والمجلات العلمية .

– الجانب التطبيقي (الدراسة الميدانية):تم استخدام أداة الاستبيان والذي تم توزيعه على طلبة الإقامات عينة الدراسة، وتم تحليل النتائج بالاعتماد على برنامج التحليل الاحصائي SPSS النسخة 26 وكذا استخدام IBM SPSS Modeler v18.2

#### 5.1 الدراسات السابقة :

اولا: دراسة محمد إبراهيم سلمان(2013): عنوان المقال "مستوى جودة الخدمات الجامعية كما يدركها طلبة جامعة الأقصى بغزة طبقاً لمقياس جودة الخدمة ( SERVPERF )"اشكالية المقال :ما مستوى جودة الخدمات الجامعية كما يدركها الطلبة بجامعة الأقصى بغزة؟هدفت الدراسة الحالية إلى قياس جودة الخدمات الجامعية كما يدركها طلبة جامعة الأقصى بغزة من خلال استخدام مقياس جودة الخدمة (Service Performance) أو الأداء الفعلي والذي يشار إليه اختصاراً ( SERVPERF ) ، وقد قام الباحث بتصميم مقياس خاص بقياس جودة الخدمة مكون من ستة أبعاد ويشتمل على ( 40 )فقرة، وتم تطبيق المقياس على عينة من طلبة جامعة الأقصى مكونة من ( 380 ) طالب وطالبة (سلمان و محمد، 2013، الصفحات 1-50)،

ثانيا: سليمان محمد قليوان (2015)مقال بعنوان "اختبار فرضية جودة الخدمات المرافقة للعملية التعليمية دراسة حالة على احد كليات جامعة مصراتة" المجلة الدولية المحكمة للعلوم الهندسية وتقنية، المجلد1، العدد2، يونيو 2015 الإشكالية : ما مدى وجود فروقات معنوية لدى الطلاب في أحد الكليات نحو الرضا التام عن الخدمات المقدمة من إدارة الكلية التي بدأت في تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة والرضا العام للمجتمع.

التعرف على واقع المرافق التي تعتبر البنية الأساسية لتنفيذ برامج الجودة داخل كليات جامعة مصراتة. يتكون مجتمع الدراسة من طلبة وطالبات أحد كليات جامعة مصراتة السنة النهائية لأنهم أكثر الطلبة خبرة ومعرفة بمستوى جودة الخدمات المرافقة للعملية التعليمية. تم اختيار العينة العشوائية الطبقية المحددة والمتمثلة في عدد من طلبة السنة النهائية وبنسبة تمثل % 20 من كل قسم من أقسام الكلية وقد أخذت هذه النسبة عشوائيا نتيجة لتفاوت أعداد الخريجين في كل قسم، وكان عدد أفراد العينة المستهدفة حسب النسبة السابقة من مختلف الأقسام هو 72 طالب وطالبة حيث تم توزيع 72 إستبانة وتم استلام 68 إستبانة صالحة للدراسة (سليمان، 2015).

ثالثا: زياد بركات (2013) مقال بعنوان " الفجوة بين الإدراكات والتوقعات لقياس جودة الخدمات التي تقدمها جامعة القدس المفتوحة من وجهة نظر الدارسين فيها" (Zeiad, 2013, pp. 1-50) الإشكالية: تتمحور مشكلتها في سعيها للتعرف إلى إدراكات الدارسين وتوقعاتهم لقياس مستوى جودة الخدمات التي تقدمها جامعة القدس المفتوحة (منطقة طولكرم التعليمية) وعلاقة ذلك بمتغيري الجنس والتخصص. هدفت الدراسة الحالية للكشف عن الفجوة بين إدراكات الدارسين في جامعة القدس المفتوحة بطولكرم وتوقعاتهم لمستوى الخدمة التي تقدمها لهم الجامعة في المجالات المختلفة، لهذا الغرض تم اختيار عينة طبقية عشوائية من الدارسين بلغت ( 215 ) دارساً ودارسة، (منهم 88 دارسة، 127 دارس) وقد أظهرت نتائج الدراسة أن هناك فجوة موجبة بين إدراكات الدارسين وتوقعاتهم للدرجة الكلية لمستوى الخدمة التي تقدمها الجامعة.

## 2. المفاهيم النظرية للجودة للخدمات في قطاع العمومي:

إن أشهر وأهم التعاريف المخصصة للخدمة العمومية هو ذلك الصادر من طرف مدرسة الخدمة العمومية: "هي كل وظيفة يكون أداؤها مضمونا ومضبوطا ومراقبا من قبل الحاكمين، لأن تأدية هذه الوظيفة أمر ضروري لتحقيق وتنمية الترابط الاجتماعي، وهي من طبيعة لا تجعلها تتحقق كاملة إلا بفضل تدخل قوة الحاكمين" (برابنيس، 2014، الصفحات 56-58)

"الدولة هي تنظيم اجتماعي مشكل أساسا من طرف مجموعة من المصالح العمومية"

## 1.2 خصوصيات الجودة في القطاع العمومي:

والمتمثلة في (بوعبد الله، الصفحات 48-49):

- من المهم التمييز بين المؤسسات الإنتاجية أو الخدمية في استراتيجيات تحسين الجودة، فالمؤسسات الخدمية لها تحديات خاصة، والإستراتيجيات المتاحة لها ليست نفسها لدى المؤسسة الإنتاجية . المؤسسات الخدمية مثلا لا تستطيع أن تعتمد على تحسين خدمات ما بعد البيع أو على المراقبة البعدية للجودة، لأن الخدمة تستهلك ساعة إنتاجها خصوصية الخدمة تنشأ أيضا من تزامن إنتاجها مع استهلاكها؛ إذا كان المنتج المادي ينتج ثم يباع ثم يستهلك، في عمليات متتالية ومنفصلة، فالخدمة لا تخضع لهذه الترتيبية الواضحة، حيث تباع الخدمة أولا ثم تنتج وتستهلك غالبا في الوقت نفسه، وهذا يفرض تعقيدات خاصة حين تكون كثافة الطلب شديدة التباين زمنيا، ما ينتج عنه تدهور الخدمة في أوقات الذروة وتعطيل الموارد في أوقات الطلب الضئيل تلازمية إنتاج واستهلاك الخدمة مع تباين كثافة الطلب تصعبان ضمان الخدمة باستمرار وبنفس الجودة.
  - عدم استقرار جودة الخدمة تسببه ميزة أخرى لهذه الأخيرة تتمثل في الدور الكبير للعامل البشري المتمثل في العاملين في الجودة . هذا التباين في الأداء يشكل أحد أهم تحديات ضبط الجودة في قطاع الخدمات .
  - تتميز الخدمة أيضا عن السلعة المادية بمشاركة الزبون في إنتاجها وأدائها، وبحضور الزبون في مكان الخدمة
  - وأحيانا مشاركتة في إنتاجها، هذا الدور يولد هو الآخر تعقيدات خاصة، فكل ما يراه الزبون في مركز الخدمة قد يؤثر في تقييمه للمؤسسة وللخدمة، حتى الزبائن الآخرين الحاضرين . من جهة أخرى تؤثر كفاءة الزبون نفسه ورغبته في التعاون على الجدوى في النهاية، ونجد مثلا واضحا لذلك في خدمات التعليم والتكوين والصحة.
- هذه الخصائص وإن تفاوتت من صناعة خدمية لأخرى، فإنها مشاهدة في أغلب الخدمات، وتجعل قياس جودة الخدمة أكثر صعوبة لعدم استقرار المؤشرات الموضوعية وغلبة الخصائص الذاتية للخدمة على الخصائص المادية الملموسة.

## 2.2 الخدمات الاجتماعية الجامعية في الجزائر

### 1.2.2 تعريف الخدمات الاجتماعية في الجزائر:

هي مجموع المساعدات المقدمة من طرف الدولة، والموجهة نحو تحسين ظروف حياة وعمل الطلبة الجامعيين. وتمثل هذه المساعدات أساسا في الأشكال التالية: (بسطي، صفحة 75)

- المساعدات النقدية المباشرة: المنحة
- المساعدات غير مباشرة: الإطعام، النقل، الإيواء
- النشاطات الثقافية والرياضية

### 2.2.2 أهدافها ودورها:

وتتمثل في النقاط التالي (أحمد و بدوي، 1998، الصفحات 44-45):

- نمو الشخصية وتكاملها عن طريق إكساب الفرد خبرات متعددة الأنواع مع نموه هذا في وسط اجتماعي يتفاعل منه مع الأفراد الآخرين فيحدد له النمو الذي يؤدي إلى تكامل الشخصية.
- تنمية الشخصية عن طريق تنمية الخبرات وتعديلها وتغيير سلوك الفرد بما يجعل منه مواطنا صالحا للمجتمع الذي يعيش فيه.
- مساعدة الأفراد والجماعات والمجتمعات حتى تصل إلى أقصى درجة ممكنة من الرفاهية الاجتماعية والنفسية.
- تغيير الظروف الاجتماعية التي تسبب أو تسهم في سوء تكيف الفرد وعلاج المشكلات الانفعالية والاجتماعية والاقتصادية لديه بتحرير قدراتهم الطبيعية.

### 3.2 أبعاد جودة الخدمات:

قام الباحثين بتقليص عدد الأبعاد إلى خمسة أبعاد هي (Parasuraman, Berry, & Zeithaml, 1990, pp. 94-114):

- ✓ الأشياء الملموسة: هي تشتمل على المادية الداعمة لتقديم الخدمة (الأجهزة، المعدات، الأفراد...).
- ✓ الاعتمادية: تشير على دقة إنجاز مقدم الخدمة للخدمة بكل دقة وفقا لما هو مطلوب، ودرجة الاعتماد على هذا الأداء أو الانجاز من قبل المستفيد

✓ **الاستجابة:** استعداد مورد الخدمة وقدرته على تقديم الخدمة بالسرعة الممكنة وبإنجاز عالي وإضافة مستوى المساعدة التي تقدمها للمستفيد.

✓ **الضمان (الأمان):** تشير إلى إمكانية وقدرات ومعلومات مقدم الخدمة والتي توزع الثقة والامان في ذهن المستفيد.

✓ **العناية (التعاطف):** وتعود إلى الرعاية والتركيز من قبل مقدم الخدمة على أساس فردي من خلال تلبية حاجات المستفيدين والمتعاملين مع المنظمة الخدمية .

### 3. الطريقة والأدوات:

من خلال ما سبق عرضه في الجانب النظري سنحاول في الدراسة الميدانية معرفة مستويات ابعاد جودة الخدمات المطبقة على الخدمات الجامعية (طلبة الإقامات).

**1.3 مجتمع وعينة الدراسة:** يتمثل مجتمع الدراسة في الطلبة المقيمين في الاحياء الجامعية ويتمثل عينة الدراسة بإقمتين ذكور وإقمتين إناث وكانت العينة عشوائية تم توزيع 373 استبيان.

**2.3 الطرق والاجراءات المستخدمة في الدراسة:** من اجل معرفة مستويات وجودة الخدمة المطبقة في الاحياء الجامعية على جميع المستويات تم استخدام الاستبيان كأداة للدراسة وتم اختيار عينة عشوائية الطلبة المقيمين في الأحياء الجامعية.

**3.3 صدق وثبات الاداة:** يتم اختبار صدق وثبات الاداة وقدرتها على تحقيق الاهداف المرجوة منه .بعده ادوات واشهرها معامل الثبات ألفا-كرونباخ "Alpha-Grombach" " العينة الاستطلاعية وقدرت بـ 24 استمارة وزعت.

#### الجدول (1) حساب معامل ألفاكرونباخ الأولي

العينة	المحور	عدد العبارات	الفاكرونباخ
24	أبعاد جودة الخدمات الجامعية	40	0.552

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات SPSSv26

معامل الفاكرونباخ يساوي 55.2% وهي درجة مقبولة من الثبات للمواصلة وإتمام بعدما تبين صدق الاداة وثباتها على العينة الاستطلاعية يمكن الان توزيع الاستمارات على العينة المراد دراستها.

الجدول (2) حساب معامل الفاكرونباخ

المحور	الفاكرونباخ
أبعاد جودة الخدمات الجامعية	0.911

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات SPSSv26

معامل الفاكرونباخ يساوي 91.1%، وهنا هذا المعامل يؤكد الاختبار الاولي وتعزز ثبات الاستبيان بشكل اكبر وانه يمكن أن يعطى نفس النتائج إذا أعيد في نفس الظروف الطالب باعتماد على مقياس ليكرت (Likert Scale) الثلاثي، لإعداد دليل الموافقة لتحليل اجابات أفراد العينة الدراسة على عبارات الاستبيان.

الجدول (3) تقسيم سلم ليكرت وفق درجة الموافقة

المتوسط	1-1.66 من	1.67- أقل من 2.33	2.34-3
درجة الموافقة	منخفضة	متوسطة	مرتفعة
مستوى التقييم	سليبي	متوسط	ايجابي

المصدر: من إعداد الباحثين

4. النتائج ومناقشتها :

سنتطرق في هذا الجزء إلى عرض نتائج الدراسة ومناقشتها إضافة اختبار الفرضيات

الجزء الأول: اشتمل على البيانات الشخصية ( الجنس، المستوى الدراسي، الإقامة)

الجزء الثاني: حول أبعاد جودة الخدمات الجامعية اشتمل على 20 سؤال مقسم على خدمتين (خدمات النقل وخدمات الاطعام) لكل خدمة عشر أسئلة والعبارات كانت وفق سلم ليكرت الثلاثي ويقوم الطالب بملأ الاستمارة من خلال وضع العلامة (X) على الخانة المناسبة

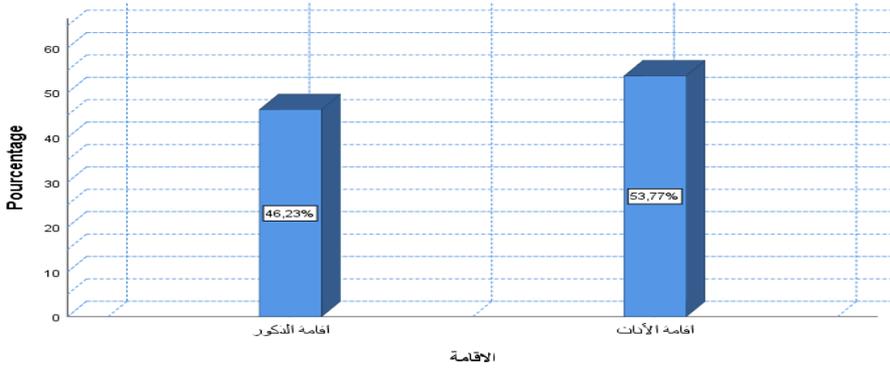
الجدول (4) توزيع الطلبة حسب الإقامة

الرقم	اسم الإقامة	عدد الطلبة	العينة
01	ابو عمار عبد الكافي	1684	131
02	بن موسى محمد	1254	80
مجموع الذكور			
03	قريشي محمد ناجي	1258	82
04	بن مالك محمد حسان	1082	80
مجموع الإناث			
		2340	162

المصدر: من إعداد الباحثين وفق إحصائيات مديرية الخدمات الجامعية (جامعة قاصدي مرباح ورقلة)

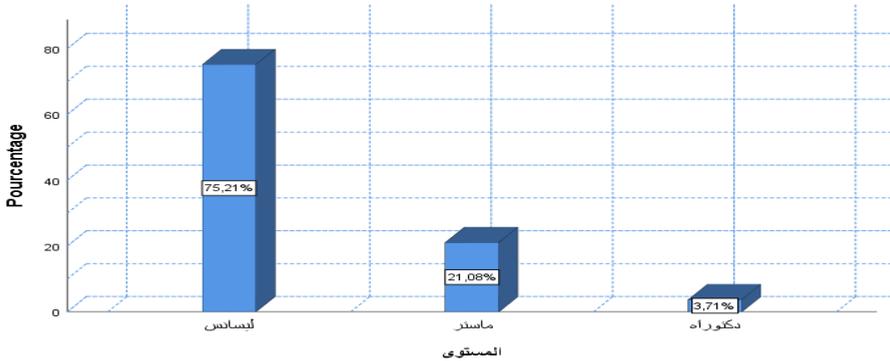
**1.4 خصائص العينة :** تم استخدام الاحصاء الوصفي لاستخراج التكرارات والنسب المئوية للأسئلة الاولى المتعلقة بالبيانات الشخصية:

**الشكل رقم (1) إقامة الذكور الإناث للعينة المبحوثة**



نلاحظ من الشكل ان نسبة الإناث تمثل 53.77% و الذكور تمثل 46.23% من العينة المبحوثة

**الشكل رقم (2) توزيع مستوى التعليمي للعينة المبحوثة**



المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات SPSSv26

نلاحظ من الشكل ان اكبر نسبة كانت طلبة ليسانس ب 75.21% ، يليها طلبة ماستر ب 21.06% وفي الاخير طلبة الدكتوراه ب 3.71%.

## 2.4 اختبار الفرضيات الدراسة:

قبل الشروع في تحليل أو قراءة النتائج أبعاد جودة الخدمات الجامعية المتمثل أساسا في الخدمات محل الدراسة وهي: خدمة النقل، خدمة الاطعام.

### الفرضية الاولى: مستوى الملموسية لدى طلبة الإقامات الجامعية عالي

فقد قسمت عبارتين لكل خدمة حسب أبعاد الجودة.

يتضح من الملحق رقم (1) أن تقييم الملموسية من طرف أفراد العينة للخدمات الجامعية يختلف حيث العبارات، ففي العبارة الاولى "تؤمن حافلات النقل الجامعي أماكن جلوس مريحة لك" والعبارة الثانية "مواقف حافلات النقل الجامعي، ذات موقع ملائم لك (قرب من الكلية، والإقامة)" من خلال متوسط الحسابي الإجمالي للخدمات ككل في الجانب الملموسية حسب أفراد العينة المستجوبة، يتضح أن متوسطها الحسابي 1.846 اي أن درجة الموافقة متوسطة لبعده الملموسية. وهذا راجع لأفراد العينة المستجوبة ككل بحيث ترى أن جودة الخدمات الجامعية بصفة عامة من جانب بعد الملموسية متوسطة. ومنه نفرض الفرضية الاولى التي تقول ان مستوى بعد الملموسية لدى طلبة الإقامة عالي.

### الفرضية الثانية: مستوى الاعتمادية لدى طلبة الإقامات الجامعية متوسط

يتضح من الملحق رقم (2) أن تقييم بعد الاعتمادية من طرف أفراد العينة لجودة الخدمات الجامعية يختلف، ففي العبارة رقم (3) و العبارة (4) : العبارة الاولى "يجرس السائق على احترام التوقيت عند تقديم الخدمة النقل الجامعي"، أما العبارة الثانية "يجرس السائق على عدم الإفراط في السرعة عند تقديم خدمة النقل الجامعي".

ومن خلال متوسط الحسابي الإجمالي للخدمات ككل في الجانب الاعتمادية حسب أفراد العينة المستجوبة، يتضح أن متوسطها الحسابي 2.040 اي أن درجة الموافقة متوسطة لبعده الاعتمادية. وهذا راجع لأفراد العينة المستجوبة ككل بحيث ترى أن جودة الخدمات الجامعية بصفة عامة من جانب بعد الاعتمادية متوسطة، ومنه نقبل الفرضية الثانية مستوى بعد الاعتمادية لدى طلبة الإقامات الجامعية متوسط.

### الفرضية الثالثة: مستوى الاستجابة طلبة الإقامات الجامعية متوسط

العبارة رقم (5) و العبارة رقم (6) تمثل الاستجابة لخدمة النقل ففي العبارة الاولى "حافلات النقل الجامعي تلي متطلباتك وتحقق رضاك. أما في العبارة الثانية "فترة انتظارك في المواقف خاصة بالنقل الجامعي قليلة".

ومن خلال متوسط الحسابي الإجمالي للخدمات ككل في الجانب الاستجابة الملحق رقم (3) حسب أفراد العينة المستجوبة، يتضح أن متوسطها الحسابي 1.869 اي أن درجة الموافقة متوسطة لبعده الاستجابة .

وهذا راجع لأفراد العينة المستجوبة ككل بحيث ترى أن جودة الخدمات الجامعية بصفة عامة من جانب بعد الاستجابة متوسطة. ومنه نقبل الفرضية الثالثة مستوى بعد الاستجابة لدى طلبة الإقامات الجامعية متوسط.

#### الفرضية الرابعة: مستوى التعاطف لدى طلبة الإقامات الجامعية منخفض

العبارة رقم (7) و العبارة رقم (8) تمثل التعاطف لخدمة النقل ففي العبارة الاولى " يتحلى السائق الحافلة بحسن التعامل معك " ، أما العبارة الثانية "يتعاطف السائق معك وطمأنتك عند تعرضك للمشاكل في الحافلة".

ومن خلال متوسط الحسابي الإجمالي للخدمات ككل في الجانب التعاطف الملحق رقم (4) حسب أفراد العينة المستجوبة، يتضح أن متوسطها الحسابي 1.885 اي أن درجة الموافقة متوسطة لبعد التعاطف. وهذا راجع لأفراد العينة المستجوبة ومنه الفرضية الرابعة مستوى بعد التعاطف لدى طلبة الإقامات الجامعية متوسط وليس منخفض.

#### الفرضية الخامسة: مستوى الامان لدى طلبة الإقامات الجامعية منخفض

العبارة رقم (29) و العبارة رقم (30) يمثل بعد الأمان لخدمة الاطعام الصحية ففي العبارة الأولى " تشعر بالارتياح لمحتوى وطريقة إعداد الوجبات " ، وأما العبارة الثانية " هناك رقابة صارمة على أنواع الأطعمة لتفادي التسمم".

ومن خلال متوسط الحسابي الإجمالي للخدمات ككل في الجانب الأمان الملحق رقم (5) حسب أفراد العينة المستجوبة من الطلبة المقيمين، يتضح أن متوسطها الحسابي 1.825 اي أن درجة الموافقة متوسطة لبعد الأمان. وهذا راجع لأفراد العينة المستجوبة، ومنه الفرضية الخامسة مستوى بعد الامان لدى طلبة الإقامات الجامعية متوسط وليس منخفض. ككل بحيث ترى أن جودة الخدمات الجامعية بصفة عامة من جانب بعد الأمان متوسطة.

الجدول (5) اهمية ابعاد جودة الخدمة

الأبعاد	المتوسط الحسابي	الأهمية النسبية
الملموسية	1.846	4
الاعتمادية	2.040	1
الاستجابة	1.869	3
التعاطف	1.885	2
الامان	1.825	5

المصدر: من اعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات SPSSv26

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن هناك اختلاف للمتوسطات الحسابية العامة من بعد إلى آخر ، و قد احتل بعد الاعتمادية الرتبة الاولى حيث قدر متوسطه الحسابي 2.040 وهذا ما يدل على انه اكبر الأبعاد توفر في جودة الخدمات الجامعية ، تليها التعاطف من حيث الأهمية النسبية وبتوسط حسابي قدره 1.885، بينما بعد الاستجابة في المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي قدر ب 1.869 ، الجوانب الملموسة احتل المرتب ما قبل الأخير وهذا راجع إلى عدم تماشي الجانب المادي مع رضا الطلبة وقدر متوسطه الحسابي ب 1.846 ويعتبر بعد الامان اقل الأبعاد توفر في جودة الخدمات الجامعية المقدمة والذي احتل المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي 1.825.

نستنتج مما سبق أن الطلبة المقيمين يجدون بعد الاعتمادية هو الأكثر بعد ذات جودة متوسطة تقدمها الخدمات الجامعية، بينما الامان هي الأقل والأضعف من حيث الجودة المقدمة.

الفرضية الاخيرة: لا توجد فروق جوهرية بين جودة الخدمات الجامعية في الاحياء الجامعية

الجدول (6) الفروق ذات دلالة إحصائية على جودة الخدمات الجامعية المقدمة حسب الإقامة

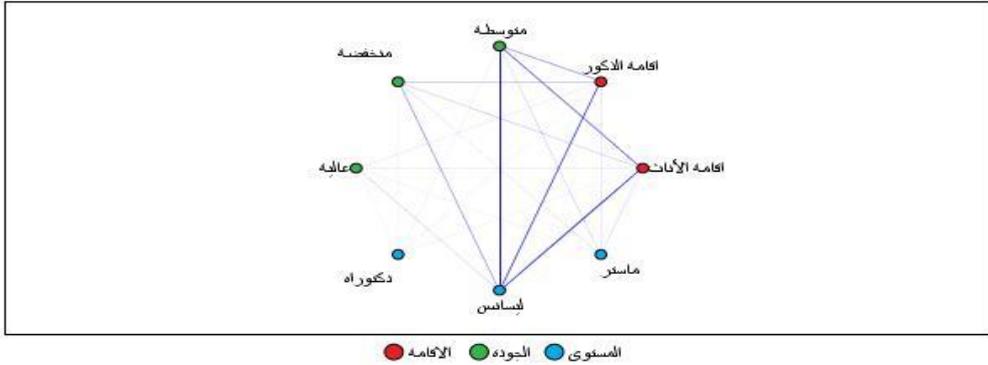
أبعاد الجودة	قيمة (t)	Sig. (bilatéral)	النتيجة
الملموسية	1,810	,071	لا توجد فروق
الاعتمادية	-4,188	,000	توجد فروق للإناث
الاستجابة	,588	,557	لا توجد فروق
التعاطف	,034	,973	لا توجد فروق
الامان	2,245	,025	لا توجد فروق
الجودة	,137	,891	لا توجد فروق

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج SPSS V26

تحليل الجدول الفروق لا توجد فروق بين ذكور والإناث في ابعاد الجودة ماعدا الاعتمادية توجد فروق لصالح الطالبات (الإناث) وذلك راجع لتعامل الموظفين مع الطالبات بشكل حسن.

نقبل الفرضية الصفرية لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية على جودة الخدمات الجامعية حسب

الإقامة. الشكل (3) شبكة الارتباط بين الإقامة والمستوى والجودة



المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات IBM SPSS Modeler 18.2

يعالج تحليل الشبكة الاجتماعية لـ **IBM® SPSS® Modeler** هذه المشكلة عن طريق معالجة معلومات العلاقة في الحقول الإضافية التي يمكن تضمينها في النماذج. تقيس مؤشرات الأداء الرئيسية المشتقة هذه الخصائص الاجتماعية للأفراد. يوفر الجمع بين هذه الخصائص الاجتماعية والمقاييس الفردية نظرة عامة أفضل للأفراد وبالتالي يمكن إيجاد علاقة بين المستوى، الجودة والإقامة يوضح الشكل العلاقة بخطوط بالوان تدرجية ليسانس و جودة متوسطة اكثرية المستجوبين قالوا ان الجودة متوسطة وهم من إقامة الذكور والإناث. دكتوراه وجودة ضعيفة جدا لأكثرية المستجوبين وهم من إقامة الذكور والإناث .

\* عقد تحليل الشبكة الاجتماعية لـ **IBM SPSS Modeler** المضافة إلى بيئة **IBM SPSS Modeler** التي تتيح إدراج التقنيات الاجتماعية التحليلية في التدفقات، بمعالجة كميات هائلة من بيانات الشبكة ، والتي قد تشمل ملايين الأفراد والعلاقات، في عدد صغير نسبياً من الحقول لمزيد من التحليل.

## 5. الخلاصة:

يظهر من خلال هذه الدراسة ان مستويات ابعاد جودة الخدمات الجامعية حول خدمة الاطعام وخدمة النقل متوسطة من وجهة نظر طلبة الإقامات المبحوثين ( الاحياء الجامعية ) راجع لعدة أسباب، وكذلك لا

يوجد فروق بين الإقامة الذكور والإناث ماعدا الاعتمادية لصالح الإناث، فلا بد من الاهتمام أكثر في نوعية الخدمات حسب كل إقامة، توزيع استبيانات على الطلبة لتقييم الخدمات المقدمة كل سداسي، تدريب وتحسين مستوى الموظفين لدى الخدمات الجامعية خاصة مقدمي الخدمات في الاحياء الجامعية.

## 6. التوصيات :

- الاهتمام والاعتماد على تحين جودة الخدمات الجامعية حسب كل إقامة.
- تحسين نوعية خدمات الإطعام الجامعي ومراقبة انواع الوجبات ونوعية المواد المستعملة.
- الاطلاع على تجارب لتطوير وتحسين الخدمات الجامعية مثل: تونس، المغرب، ماليزيا، الامارات، والأردن.

## 7. قائمة المراجع:

### 1.7 باللغة العربية:

- صالح بوعبد الله. نماذج وطرق قياس جودة الخدمة، دراسة تطبيقية على خدمات مؤسسة بريد الجزائر. جامعة سطيف1.
- عبد القادر براينيس. (2014). تسويق الخدمات والخدمات العمومية. الاسكندرية. مصر: مكتبة الوفاء.
- عبد القادر مزيان. (2012). أثر محددات جودة الخدمات على رضا العملاء.
- م.إ. سلمان، و ابراهيم محمد. (2013). مستوى جودة الخدمات الجامعية كما يدركها طلبة جامعة الاقصى بغزة طبقا لمقياس جودة الخدمة. *Aqsa university Journal*.
- محمد قليوان سليمان. (2015). اختبار فرضية جودة الخدمات المرافقة للعلمية التعليمية دراسة حالة على احدى الكليات جامعة مصراته. *الجلية الدولية المحكمة للعلوم الهندسية وتقنية*.
- محمد مصطفى أحمد، و هناء حافظ بدوي. (1998). الخدمة الاجتماعية وتطبيقاتها في التعليم ورعاية الشباب.
- نورالدين بسطي. (بلا تاريخ). دور التنظيمات الطلابية في تحسين الخدمات الاجتماعية بالإقامات الجامعية.

- Parasuraman, A., Berry, L., & Zeithaml, V. (1990). *Guideliness conductiong service Quality Research*. Marketing Research.
- Zeiad, B. (2013). The gap between students perceptions and expections for measurement the Al-Quds open university service Quality.

8. الملاحق:

الملحق (1) يوضح بعد الملموسية

Statistiques récapitulatives d'éléments

	Moyenne	Variance	Nombre d'éléments
Moyenne des éléments	1,846	,125	4

الملحق (2) يوضح بعد الاعتمادية

Statistiques récapitulatives d'éléments

	Moyenne	Variance	Nombre d'éléments
Moyenne des éléments	2,040	,064	4

الملحق (3) يوضح بعد الاستجابة

Statistiques récapitulatives d'éléments

	Moyenne	Variance	Nombre d'éléments
Moyenne des éléments	1,869	,032	4

الملحق (4) يوضح بعد التعاطف

Statistiques récapitulatives d'éléments

	Moyenne	Variance	Nombre d'éléments
Moyenne des éléments	1,885	,132	4

الملحق (5) يوضح بعد الامان

Statistiques récapitulatives d'éléments

	Moyenne	Variance	Nombre d'éléments
Moyenne des éléments	1,825	,121	4